

## TABLA DE CONTENIDO

### TABLA DE FIGURAS

#### CAPÍTULO I

##### Introducción

- 1.1 Marco contextual
- 1.2 Planteamiento del problema
- 1.3 Objetivo general
- 1.4 Objetivos específicos
- 1.5 Alcances y limitaciones

#### CAPÍTULO II

##### Marco teórico

- 2.1 La industria de la hospitalidad
- 2.2 El servicio
- 2.3 Satisfacción del cliente
- 2.4 Fallas en el servicio
- 2.5 Recuperación del Servicio

#### CAPÍTULO III

##### Metodología

- 3.1 Introducción
- 3.2 Tipo de investigación

3.3 Sujetos de estudio

3.4 Tamaño de la muestra

3.5 Instrumento

3.6 Procedimiento

## CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados

4.1 Reservaciones

4.2 Recepción

4.3 Habitación

4.4 Concierge

4.5 Tiempo compartido

4.6 Instalaciones

4.7 Teléfonos

4.8 Lavandería

4.9 Room Service

4.10 Restaurantes y bares

4.11 Centro de negocios y gimnasio

4.12 Última impresión

## CAPÍTULO V

Discusión

5.1 Conclusiones

5.2 Recomendaciones

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## TABLA DE FIGURAS

Figura 4.1 Forma de reservación

Figura 4.2 Servicio de botones

Figura 4.3 Tiempo de check in

Figura 4.4 Calidad de las toallas

Figura 4.5 Calidad de las camas

Figura 4.6 Surtido de mini bar

Figura 4.7 Calidad de las albercas

Figura 4.8 Opinión general del Restaurante Palapa

Figura 4.9 Calidad alimentos del Restaurante Blue Marlin

Figura 4.10 Servicio del Bar Whale Watcher

Figura 4.11 Instalaciones del gimnasio

Figura 4.12 Opinión general del hotel

Figura 4.13 ¿Regresaría al Hotel Finisterra?